

صفحه: 1 از 12		مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
کد مدرک: TMP-037	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات	
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵		

روش اجرایی رسیدگی به شکایات

شرح	تهیه کننده	بررسی کننده	تأیید کننده	تصویب کننده
نام و نام خانوادگی	مهندس خاطره امینی	دکتر حبیبه کلهر	افشین افشار	دکتر سیامک جبارزاده
سمت	کارشناس نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل	کارشناس نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل	مدیر نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل	معاون غذا و دارو
امضاء				

ردیف	شرح بازنگری	صفحه مورد بازنگری	شماره بازنگری	تاریخ تصویب	توضیحات

صفحه: 2 از 12		مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
کد مدرک: TMP-037	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات	
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵		

۱- هدف:

- این روش اجرایی با هدف رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص محصولات طبیعی، سنتی و مکمل با توجه به انجام وظایف سازمانی در راستای حفظ سلامت مصرف کنندگان، ارتقاء کیفیت، ایمنی محصولات مصرفی و برخورد قانونی با متخلفین، همچنین جمع آوری و ثبت شکایات واصله، تدوین گردیده است. مسئولیت حسن اجرای این روش اجرایی و اقدام سریع و به موقع در رسیدگی و پاسخگویی به شکایات در برعهده معاون محترم غذا و داروی دانشگاه می باشد.
- مراحل انجام فرآیند های اداری جهت تسریع در روند انجام امور، بر اساس این روش اجرایی تعیین می گردد.
- رسیدگی به شکایات بر اساس فرآیند موجود در سایت مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل به آدرس www.abzums.ac.ir انجام می گیرد.

۲- دامنه کاربرد:

- کلیه مراکز عرضه عطاری، مکمل فروشی و باشگاه های ورزشی سطح استان البرز و ادارات مرتبط
- کارشناسان نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل اقدام کننده

۳- اصطلاحات و تعاریف:

شکایت، گزارش مردمی، برخورد قانونی، عدم انطباق، بازدید مشترک، مرجع قضایی، مرجع انتظامی، ارزش گذاری، سازمان صنعت، معدن و تجارت، بازرسی و نظارت اصناف، عطاری، مکمل فروشی، باشگاه های ورزشی

۴- مدارک مرتبط:

۵- مسئولیت ها:

- کارشناس دریافت کننده شکایت
- کارشناس تعیین شده برای رسیدگی به شکایت
- مدیر نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل
- معاون غذا و دارو

صفحه: 3 از 12		مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
کد مدرک: TMP-037	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات	
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵		

۶ - روش اجراء:

۶-۱- ارائه شکایت توسط فرد شاکی از طریق: ۱- تماس تلفنی ۲- حضوری ۳- سایت اداره (آنلاین) و یا ارسال شکایت و گزارشات از سایر ادارات و دستگاه ها

- تکمیل فرم رسیدگی به شکایات با کد مدرک **TMP-014**
- ثبت فرم رسیدگی به شکایات در دبیرخانه معاونت
- معرفی کارشناسان سایر ادارات مرتبط به اداره نظارت و ارزیابی فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل و همچنین تعیین کارشناس اداره
- انجام هماهنگی های لازم جهت اخذ وسیله نقلیه به منظور اعزام به مأموریت
- صدور حکم مأموریت برای کارشناسان اداره

۶-۲- انجام بازدید مشترک از واحد صنفی از نظر وجود اقلام سلامت محور مورد شکایت و در صورت وجود، انتقال آن به اداره تا تعیین تکلیف نهایی

- تنظیم صورتجلسه رسیدگی به شکایت با کد مدرک **TMP-025** در صورت عدم وجود اقلام مندرج در بند ۶-۲-
- تنظیم صورتجلسه در قالب فرم سه برگی (ضمیمه ۱) در صورت وجود اقلام مندرج در بند ۶-۲-

۳- ۶- ثبت صورتجلسه بازدید رسیدگی به شکایات در دبیرخانه معاونت

۴- ۶- ارجاع پرونده تخلف در صورت تأیید گزارش

۵- ۶- بایگانی پرونده در صورت عدم تأیید گزارش

۶-۶- تهیه پیش نویس نامه بررسی و پیگیری رسیدگی به شکایت

۷- ۶- تأیید پیش نویس توسط مدیریت اداره

۸- ۶- ارسال پیش نویس نامه به دفتر معاونت جهت تأیید و امضاء

۹- ۶- ارسال نامه به نشانی فرد شاکی

۷ -نمودار فرآیند:

صفحه: 4 از 12		مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
کد مدرک: TMP-037	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات	
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵		

فرآیند ثبت شکایت

مراجعه حضوری و یا تماس تلفنی فرد شاکی - دریافت نامه از سایر ادارات و دستگاه‌ها

ثبت نامه در دبیرخانه

دستور مدیریت و ارجاع به کارشناس

هماهنگی با سایر ادارات و دستگاه‌های مرتبط
(صمت، اصناف و ...)

بازدید از محل و تکمیل صورتجلسه
و نمونه برداری (در صورت لزوم)

تنظیم گزارش بازدید

در صورت وجود تخلف

خیر

اعلام نتیجه اقدامات به

فرد شاکی

بایگانی

بلی

ارجاع پرونده به مراجع قضایی
و تعزیرات

اعلام نتیجه اقدامات به فرد شاکی

مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
صفحه: 5 از 12	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات	
کد مدرک: TMP-037	شماره نگارش: ۰۱ شماره بازنگری: - تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵ تاریخ بازنگری: -	

مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
صفحه: ۶ از ۱	عنوان سند: فرم ثبت و اعلام شکایت	
کد مدرک: TMP-014	شماره نگارش: ۰۱ شماره بازنگری: - تاریخ نگارش: ۹۶/۰۶/۰۷ تاریخ بازنگری: -	

کد شکایت:

نوع محصول:	نام تجاری محصول:
شماره پروانه ساخت:	سری ساخت:
نام تولید کننده:	تاریخ تولید:
شرح مختصر شکایت:	

☐ مورد شکایت نمونه دارد ☐ ندارد ☐ مورد شکایت عوارض (بیماری) داشته ☐ نداشته ☐ در صورت داشتن عوارض، مستندات دارد ☐ ندارد

❖ مشخصات شاکی:

نام و نام خانوادگی	تلفن ثابت	تلفن همراه	امضاء شاکی:
تلفن شاکی:			
پدینوسیله افعان می دارم در صورت کذب بودن گزارش در محاکم قضایی پاسخگو خواهم بود.			

❖ مشخصات محل خریداری محصول:

نام فروشگاه	نشانی فروشگاه	تاریخ خرید

❖ نظریه کارشناسی:

امضاء کارشناس:	☐ ۱- شکایت طی تماس تلفنی یوده و اطلاعات دقیقاً به نقل از شاکی ثبت و گزارش شده است.
	☐ ۲- نمونه مورد شکایت به صورت سالم و در بسته بندی کارخانه یوده و مشخصات محصول تایید می گردد.
	☐ ۳- درب نمونه مورد شکایت باز شده و از حالت بسته بندی کارخانه خارج شده است. (نمونه فاقد ارزش آزمایش کردن است)
	☐ ۴- تصویر برابر اصل شده کارت ملی / شناسنامه / گواهینامه شاکی ضمیمه شد.

دستور مدیریت:	توجه: چنانچه محل تولید محصول مورد شکایت خارج از حوزه نظارتی این دانشگاه باشد، موضوع طی نامه کتبی به معاونت غذا و دارو دانشگاه مربوطه جهت پیگیری منعکس خواهد شد.

صفحه: ۱ از ۱		مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل		 دانشگاه علوم پزشکی ایران وزارت بهداشت
کد مدرک: TMP-025	شماره بازنگری: ++	شماره تگارش: +۱	عنوان سند: قرم صورتجلسه بازدید رسیدگی به شکایات	
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ تگارش: ۹۶/۰۶/۷		
نام محل مورد بازدید: _____ نشانی: _____ تلفن: _____ نمایر: _____		تاریخ بازدید: _____		
		نظریه مدیریت جهت اقدام بعدی: _____		
		موزع: _____		
به کارشناسان مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل حسب دستور مدیریت و جهت پیگیری گزارش دریافتی ثبت شده به شماره: _____ با موضوع: _____				
به مؤسسه فقی مراجعه و با رعایت موازین قانونی و مقررات مربوطه و اصول فنی و بهداشتی از قسمتهای مختلف بازدید فنی و بهداشتی به عمل آورده که موارد به شرح زیر گزارش گردید: (این صورتجلسه در دو نسخه که هر یک حکم واحد دارند، تنظیم و یک نسخه تحویل فضاء کنندگان ذیل شده و محل بدون هیچگونه تهر و زیان جاتی و مالی ترک گردید.)				
نام و امضاء کارشناسان مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل				
نام و امضاء کارشناسان مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل				
نام و امضاء مدیر عامل/رئیس مؤسسه				



دانشگاه علوم پزشکی البرز
معاونت غذا و دارو

مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل

صفحه: 7 از 12

عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات

شماره نگارش: ۰۱

شماره بازنگری: -

تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵

تاریخ بازنگری: -

کد مدرک:

TMP-037

ضمیمه ۱- فرم سه برگی بازدید

صفحه ۱

(صورتجلسه کشف و تشخیص اولیه ارزش کالا و ارز قاچاق)

در اجرای دستور شماره در تاریخ / / ساعت: ضمن مراجعه به آدرس ذیل با ارائه کارت شناسائی و تفهیم مفاد نمایندگی قضایی مبنی بر بازرسی و کشف از محل ائبار/منزل/خودرو به مالکیت / تصرف / نگهدارنده نامهای ۱- ۲- ۳- کالا/ارز مظنون به قاچاقی به شرح ذیل کشف و صورتجلسه می گردد:

۱- مشخصات محل و مکان کشف:

الف: مشخصات محل کشف: استان: فارس شهرستان: شهر:
پ: مشخصات مکان کشف: آدرس:
کد پستی: کاربری: پلاک: تلفن ثابت:

۲- مشخصات کاشف:

الف: مشخصات دستگاه کاشف: نام دستگاه: واحد (یگان) کشف:
پ: مشخصات مامور/ماموران کاشف:

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام پدر	ش پرسنلی	ش ملی	درجه	امضاء
۱						
۲						
۳						
۴						
۵						
۶						
۷						

۳- چگونگی کشف قاچاق و دستگیری:

.....
.....
.....
.....

نوع کشف: عملیات بازرسی: عادی:

امضا و اثر انگشت مظنونان

امضای ماموران کاشف



دانشگاه علوم پزشکی البرز
معاونت غذا و دارو

مدیریت نظارت و ارزیابی فرآوردههای طبیعی، سنتی و مکمل

صفحه: 8 از 12

عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات

شماره نگارش: ۰۱

شماره بازنگری: -

کد مدرک:

TMP-037

تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵

تاریخ بازنگری: -

صفحه ۲

۴- مشخصات مقرر/مقتونان:

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام پدر	ش. شناسنامه	ش. ملی	ملیت	تقس	امضاء و اثر انگشت
۱							
۲							
۳							
۴							
۵							
۶							

۵- مشخصات وسایل نقلیه حامل کالا و ارز قاچاق :

ردیف	نوع وسیله نقلیه	شماره انتظامی (پلاک)	نام و نام خانوادگی راننده	نام و نام خانوادگی مالک وسیله نقلیه	رنگ - مدل - شاسی-ش مونور
۱					
۲					
۳					
۴					

۶- ضمانت و مدارک ارائه شده (شامل اسناد هویتی، اسناد وسیله نقلیه، اسناد کالا و ارز - اسناد محل کشف)

ردیف	نام سند	سازمان صادر کننده	شماره سند	تاریخ صدور	توضیحات
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					

امضای مأموران کشف

امضا و اثر انگشت مقتونان



دانشگاه علوم پزشکی البرز
معاونت غذا و دارو

مدیریت نظارت و ارزیابی فرآوردههای طبیعی، سنتی و مکمل

صفحه: 9 از 12

عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات

شماره نگارش: ۰۱

شماره بازنگری: -

کد مدرک:

TMP-037

تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵

تاریخ بازنگری: -

صفحه ۳

۷- مشخصات کالاهای مشکوفا:

ردیف	نام کالا یا ذکر نام تجاری	کشور سازنده	سرمال	میزان مقدار / واحد	ارزش تقریبی به ریال	نمبر مشخصات (نمونه شامل: نام، رنگ، تاریخ مصرف)
۱						
۲						
۳						
۴						
۵						
۶						
۷						
۸						
۹						
۱۰						
۱۱						
۱۲						
۱۳						
۱۴						
۱۵						

مظنونان زیر از امضاء صورت جلسه استکفاف نمودند:

شرح یا دلیل استکفاف:

امضا و اثر انگشت مظنونان

امضای مأموران کاشف

مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل			 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
صفحه: 10 از 12	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	
کد مدرک: TMP-037	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵	

عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات

ضمیمه ۲- فرم ثبت شکایت سایت (آنلاین)




دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی البرز
Alborz University Of Medical Sciences

چهارشنبه 23 اسفند 1396 14:30:44

صفحه اصلی معاونت غذا و دارو

صفحه اصلی اداره نظارت و ارزیابی فرآورده های طبیعی ، سنتی و مکمل

معرفی اداره

فرآورده های طبیعی

مکمل ها

شیر خشک و غذای ویژه

فرآورده های طب سنتی

تقویم

اسفند 1396 برو

ش	ی	د	س	چ	پ	ج
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

زیربورتال معاونت غذا و دارو > اداره مکمل و فرآورده های طبیعی و سنتی > ثبت شکایات اداره مکمل

ثبت شکایات مردمی اداره مکمل

پیکیری شکایات

فرم ثبت شکایت

پیوندهای ویژه








تعداد بازدید این صفحه: 53

تعداد بازدید کنندگان سایت: 65597055

تعداد بازدید زیربورتال: 879177

این زیربورتال امروز: 1112

آدرس: تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۳۳

صفحه: 11 از 12	مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل			 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
کد مدرک: TMP-037	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات	
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵		

اداره نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل

نوار راهنبری

زیربورتال معاونت غذا و دارو < فرم ثبت شکایات اداره مکمل ها

فرم ثبت

14:31:37 1396/12/23

تاریخ تکمیل فرم :

نام و نام خانوادگی :

* شماره تماس :

پست الکترونیکی :

آدرس شاکی :

* آدرس محل خرید :

* نام تجاری محصول :

* شماره پروانه ساخت/شناسه نظارت

کارگاهی/پروانه یا مجوز بهداشتی ورود :

* نام کارخانه تولید کننده / وارد کننده :

* تاریخ انقضاء :

سری ساخت محصول :

صفحه: 12 از 12			مدیریت نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
کد مدرک: TMP-037	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایات		
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۶/۱۲/۰۵			

اداره نظارت و ارزیابی فرآورده‌های طبیعی، سنتی و مکمل

نوار راهنما

زیربورتال معاونت غذا و دارو > فرم ثبت شکایات اداره مکمل ها > پیگیری

پیگیری

* کد پیگیری :

جستجو

مرتب سازی ▼